Programme de Formation

L'Administration Des Ventes (ADV)

Organisation

Durée : 21 heures

Mode d'organisation : Mixte

Contenu pédagogique

Public visé

- Assistant(e) commercial(e) et collaborateur des services ADV et clients.

Objectifs pédagogiques

- Maîtriser les différents processus de l'administration des ventes.
- Comprendre l'importance des commandes et des stocks, de la facturation et des paiements, ainsi que de la gestion des données clients.

Description

Introduction

- Présentation de la formation ADV, des participants et de leurs attentes spécifiques.

Introduction à l'administration des ventes

- Définition de l'administration des ventes
- Enjeux pour une entreprise
- Les différents processus de l'administration des ventes.

Faire le choix d'une communication positive et bienveillante

- Présentation des différents comportements que j'adopte en situation de communication délicate
- Eviter les comportements de fuite, attaque, manipulation
- Préférer s'affirmer simplement même en face d'interlocuteurs ou de situations hostiles.
- Optimiser sa communication au quotidien.

Exercer et développer une autorité positive en affirmant sa confiance en soi

- Mettre en place une relation « gagnant-gagnant » avec ses clients
- Stimuler une dynamique de collaboration.

Gestion des commandes

- La réception
- La vérification
- La planification
- La préparation
- L'expédition.

Gestion des stocks

- Les enjeux écologiques de la gestion numérique des stocks

- Les stratégies de gestion économique et écologique
- Les paramètres
- Les méthodes d'approvisionnement
- L'optimisation des stocks.

Facturation et suivi des paiements

- La facturation digitale des commandes
- Les différents modes de paiement
- La relance digitale des impayés
- La gestion des litiges

Gestion des données clients

- La création et la mise à jour des fiches clients
- Le suivi de la satisfaction client
- La gestion des réclamations clients
- La fidélisation des clients.

Indicateurs de performance de l'administration des ventes

- Les différents indicateurs de performance
- L'analyse des résultats
- Les actions d'amélioration.

Bilan, évaluation et synthèse de la formation ADV

Prérequis

- Pas de prérequis spécifique

Modalités pédagogiques

- Tour de table pour validation des attentes spécifiques, des objectifs, du programme…
- Le formateur alterne entre méthode démonstrative, interrogative et mise en œuvre par des jeux de rôles et mises en situations.

Moyens et supports pédagogiques

- Un support de cours numérique ou papier sera remis à chaque participant.

Modalités d'évaluation et de suivi

- La validation des acquis sera réalisée à travers un quiz et/ou une certification
- Une évaluation qualitative de la formation sera complétée par le stagiaire